

ACHAT Dialer Lösung für die infas GmbH, dem Institut für angewandte Sozialwissenschaft



infas GmbH

Institut für angewandte
Sozialwissenschaft

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
53113 Bonn



(Hauptniederlassung infas in Bonn)

Hochwertige, innovative und präzise Marktforschung

Seit 1959 gibt es das Markt- und Sozialforschungsinstitut infas. In den vergangenen Jahrzehnten hat das Institut viel in ausgewählten Bereichen zur Weiterentwicklung der sozialwissenschaftlichen Forschung beigetragen und Standards gesetzt. Dem Anspruch, hochwertige, innovative und präzise Forschung zu bieten, fühlt sich infas verpflichtet.

Neben der Beratung und Durchführung empirisch komplexer Studien spielt die Evaluation eine wichtige Rolle. Hier wird das Know-how aus allen Forschungsbereichen des Instituts zusammengeführt.

infas führt Studien zu unterschiedlichen Themen durch, die in der Regel auf eigenen Erhebungen basieren. Oftmals erfordert der Untersuchungsgegenstand komplexe und umfangreiche Studiendesigns. Bei diesen ist die sorgfältige Anwendung unterschiedlicher Erhebungsmethoden zwingend erforderlich. infas wendet dabei sämtliche Methoden der empirischen Sozialforschung an. Typische Fragestellungen sind:

„Erfüllt eine politische Maßnahme ihren Zweck?“

„Erbringt ein Programm die gewünschten Effekte?“

„Hilft eine Bildungsinitiative tatsächlich Jugendlichen beim Einstieg ins Arbeitsleben?“

Infas betreibt zur Datenerhebung für diese Studien ein eigenes Outbound Telefonstudio mit 170 CATI-Stationen (Computer Aided Telephony Interviewing) auf einer großzügigen Studiofläche über 1.000 qm.

Wöchentlich werden dort Interviews mit einer Gesamtdauer bis zu 170.000 Nettominuten durchgeführt. Technische Basis hierfür ist ein authensis ACHAT Dialer, der die Interviewer-Telefone an eine Ericsson MD110 Telefonanlage bedient, und mit infas' ODIN CATI System von der niederländischen Firma NIPO Software voll integriert ist.

Diese speziell für infas zusammengestellte Kombination ermöglicht eine optimale Auslastung der Interviewer und das schnelle und dabei anspruchsvolle Erheben von komplexen Daten für viele Studien parallel. Der ACHAT Dialer unterstützt dabei sowohl die Teamleiter bei der Steuerung der Studien als auch die Interviewer durch predictive Dialing und automatisches Herausfiltern der fehlgeschlagenen Anrufversuche.

infas ist Mitglied bei ADM und ESOMAR, welche sich ebenso wie die authensis AG für die Einhaltung von einheitlichen Richtlinien zum verantwortungsvollen predictive Dialing verpflichtet haben.

authensis ACHAT Dialer beinhalten Richtlinien und Gesetzesvorgaben für unterschiedliche Länder, die für jede einzelne Studie zur Auswahl stehen. Zusätzlich zu den Verbands-Richtlinien und Gesetze kann der Nutzer eigene Richtlinien hinzufügen, z.B. für seine verschiedenen Auftraggeber.

authensis' ausgewiesene Branchen-Expertise für outbound Lösungen in der Marktforschung war genauso ein Grund für die Auswahl durch infas, wie auch die schnelle und professionelle Projektumsetzung, die auch die Steuerung der Integrationspartner NIPO, Ericsson und zweier Provider beinhaltete.

Bereits im ersten Projekt, einem Screening von ca. 500.000 Kontakten mit untypisch kurzen durchschnittlichen Gesprächsdauern, erbrachte der Dialereinsatz einen Produktivitätszuwachs von ca. 300%, verglichen mit einem zeitgleich arbeitenden Benchmark-Team ohne Dialer.



Impressum:

authensis AG

Landsberger Straße 408

81241 München

Tel.: +49 89 720157-0

Fax: +49 89 720157-79

info@authensis.de

www.authensis.de